

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan di PDAM Giri Menang Mataram. Maka diperoleh beberapa kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### **5.1.1. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas di PDAM Giri Menang Mataram**

Berdasarkan hasil analisis kualitatif deskriptif pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PDAM Giri Menang Mataram terhadap loyalitas pelanggan sangat memuaskan. Sehingga dari hasil yang ditemukan peneliti, pertumbuhan loyalitas di PDAM Giri Menang Mataram tetap bertambah sampai sekarang. Hal ini didukung oleh pernyataan dari menejer bidang pelayanan bahwa PDAM Giri Menang Mataram memberikan pelayanan yang maksimal sehingga para pelanggan menjadi sangat loyal.

### **5.1.2. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Giri Menang Mataram**

Berdasarkan hasil analisis kualitatif deskriptif pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk menghasilkan kepuasan di PDAM Giri Menang Mataram melalui beberapa metode dan unsur serta strategi yang digunakan perusahaan, peneliti menemukan hasil yang begitu memuaskan sesuai harapan. Kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Giri Menang Mataram sangat baik dan mendapatkan hasil yang maksimal sesuai harapan perusahaan untuk melayani para konsumen yang menjadi pelanggan di PDAM Giri Menang Mataram

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan di PDAM Giri Menang Mataram sebagai berikut:

### **5.2.1. Saran bagi pembaca**

Diharapkan tidak hanya mengetahui isi karya ilmiah ini, namun juga mengetahui makna dan pesan serta nilai-nilai moral yang terkandung sehingga dapat memanfaatkan nilai dan moral yang terdapat dalam karya ilmiah ini. Khususnya untuk menilai kualitas

pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan, untuk menyikapi permasalahan yang dihadapi dan dapat dijadikan pedoman dalam menentukan sikap.

#### **5.2.2. Saran bagi PDAM Giri Menang Mataram**

Diharapkan bagi perusahaan tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang baik demi mempertahankan pelanggan sehingga menumbuhkan pelanggan yang loyal.

#### **5.2.3. Saran bagi konsumen**

Diharapkan bagi para pelanggan agar tetap menjadi pelanggan yang selalu mematuhi aturan suatu perusahaan demi menjamin kenyamanan bersama.

#### **5.2.4. Saran bagi peneliti selanjutnya**

Diharapkan mengadakan penelitian yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan dan menemukan topik permasalahan yang lain, karena masih banyak kekurangan dari hasil penelitian peneliti sekarang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (2007). *Manajemen dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amin Widjaja Tunggal. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Atmojo, dan Darsono.(2017). *Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Audit Report Lag*.E-Jurnal Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.Vol. 6.No.4.
- Davia, Sri Astuti. 2019. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. Jurnal Ekobis:Ekonomi, Bisnis & Manajemen Volume 9, Nomor 2.
- Griffin (2005).*Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Harkiranpal, Singh (2006). *The Importance Of Customer Satisfaction In Relation To Customer Loyalty and Retention*.Working Paper: Asia Pacific University.
- Januar Efendi Panjaitan. 2016. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung”. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta Erlangga.
- Kotler, dan Keller (2016).*Marketing Management Edisi 15*.Pearson Education,Inc.
- Kotler, Philip (2012). *Marketing Management Edisi 14*. New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Lopiyoadi, Rambat (2001). *Management Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Lopiyoadi, Rambat (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock dan Wirtz (2011).*Pemasaran Jasa Perspektif Edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Mailani Ulfa dan Ririn Mayliza. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang”. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP.

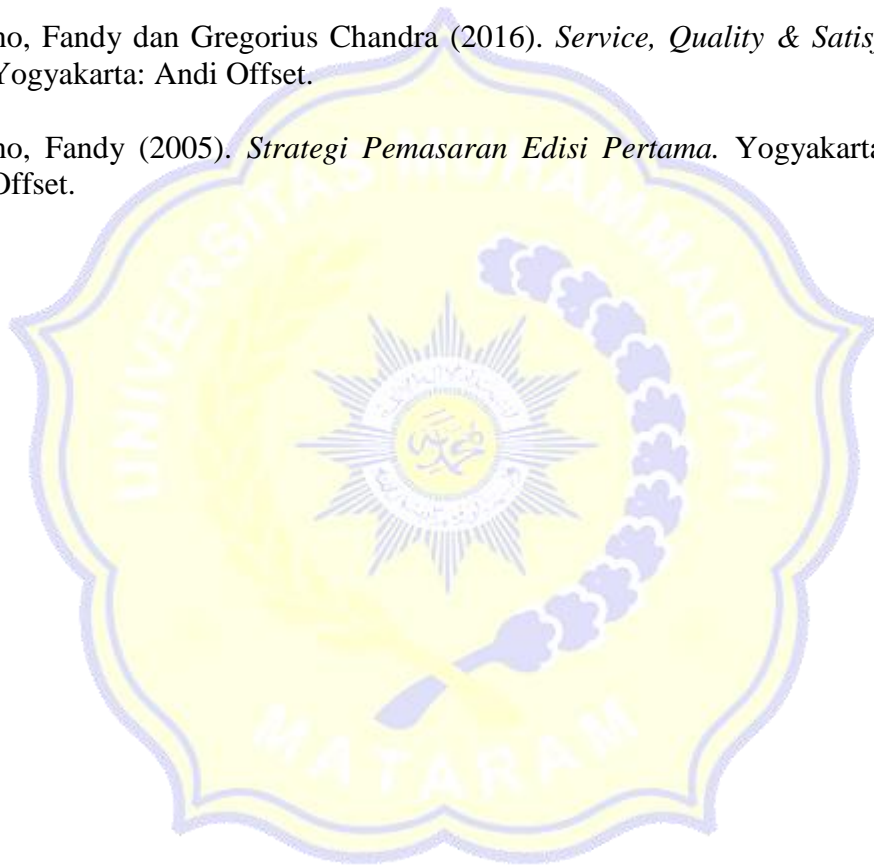
Muhammad Rezha Pahlawan dkk. 2019. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar”. *Journal of Businnes Administration* Vol. 3, No. 2.

Najarudin Aziz.2019. “Pengaruh Kualitas Pelyanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang”. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “KBP” Padang.

Nasition, Arman Hakim (2006). *Manajemen Industri*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy (2005). *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.







**Lampiran 1: Daftar Pertanyaan**

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Giri Menang Mataram bagi pelanggan?
2. Seperti apakah tingkat loyalitas pelanggan di PDAM Giri Menang Mataram?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan PDAM Giri Menang Mataram?



## Lampiran 2: Dokumentasi

No	Dokumentasi	Keterangan
1		<p>Pada saat melakukan wawancara dengan dengan salah satu responden yakni kak Tia karyawan di bidang rembang (3 Juni 2021)</p>
2		<p>Dokumentasi pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di PDAM Giri Menang Mataram (4 Juni 2021)</p>
3		<p>Dokumentasi pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di PDAM Giri Menang Mataram (4 Juni 2021)</p>



4		<p>Dokumentasi pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di PDAM Giri Menang Mataram (4 Juni 2021)</p>
5		<p>Proses wawancara kepada responden (pelanggan) yakni Pak Bagus (7 Juni 2021)</p>
6		<p>Proses wawancara dengan responden (pelanggan) yakni H. Muhasim (7 Juni 2021)</p>

7		<p>Proses wawancara dengan responden (pelanggan) yakni Ibu Neli (7 Juni 2021)</p>
8		<p>Proses wawancara dengan responden (pelanggan) Bang Rizal (9 Juni 2021)</p>
9		<p>Proses wawancara dengan responden (pelanggan) Bang Lalu Rengas Saputra (9 Juni 2021)</p>



10		<p>Proses wawancara dengan responden (pelanggan) Bang An (9 Juni 2021)</p>
11		<p>Proses wawancara dengan responden (pelanggan) Pak Muliadi (10 Juni 2021)</p>
12		<p>Proses wawancara dengan responden (pelanggan) Pak Acok Wiske (10 Juni 2021)</p>



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723



Nomor : 506/II.3.AU/F/V/2021  
 Lamp : Proposal Skripsi  
 Hal : Mohon Izin Penelitian

Mataram, 24 Ramadhan 1442 H  
 06 Mei 2021 M

Kepada Yth : **Direktur PDAM Giri Menang Mataram**

di –

Mataram

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Ba'da salam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Amin!

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi). Untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

- |   |                   |   |
|---|-------------------|---|
| 1 | N a m a           | : M. SYAFI'IN   |
| 2 | N I M             | : 217120016   |
| 3 | Program Studi     | : Administrasi Bisnis   |
| 4 | Tujuan            | : Untuk Memperoleh Data   |
| 5 | Tema / Judul      | : <b>"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Pelanggan (PDAM) Giri Menang Mataram"</b> |
| 6 | Lokasi Penelitian | : PDAM Giri Menang Mataram  |

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah*  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*



**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.**  
 NIDN. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMAT (untuk maklum);
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.



Mataram, 31 Mei 2021  
19 Syawal 1442 H

Nomor : 200.246/RNBG/AMGM/2021 Kepada Yth.  
Lamp. : - Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Perihal : Pemberian Izin Penelitian di-  
Mataram

*Bismillahirrahmanirrahim,  
Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh*  
Dengan hormat,

Menunjuk Surat No. 506/IL.3.AU/F/V/2021 tanggal 6 Mei 2021 Perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini kami memberikan izin penelitian kepada:

Nama : M. Syafi'in  
NRP : 201720016  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Pelanggan PT Air Minum Giri Menang (Perseroda).

Selanjutnya untuk berkoordinasi dengan Saudari Baiq Normalita Nitisari dengan nomor telepon: 087765938337 selama jam kantor berlangsung.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh.*

Manajer Perencanaan dan  
Pengembangan. *ful*



PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)

PT AIR MINUM GIRI MENANG (PERSERODA)  
Jl. Pendidikan No.39 Mataram. 83125  
Telp. (0370) 632510-637536-625170-625170  
Facs. (0370) 623934  
Website: [www.ptamgirimenang.com](http://www.ptamgirimenang.com)  
E-Mail: [admin@ptamgirimenang.com](mailto:admin@ptamgirimenang.com)







**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

*Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram*

**KARTU KONSULTASI SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : M. SYAFI'IN  
 NIM : 217120016  
 Pembimbing I : Dedy Iswanto, ST. MM  
 Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan PDAM Giri Menang Mataram".

No	Tanggal Masuk Bimbingan	Tanggal Keluar Bimbingan	Materi konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Tanda Tangan
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					

Mataram,

2021

Mengetahui  
 Ketua Program Studi  
 Ilmu Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos.MM  
 NIDN. 0828108404

Pembimbing I

Dedy Iswanto, ST. MM  
 NIDN. 0818087901





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

*Jalan K.H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram*

**KARTU KONSULTASI SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : M. SYAFI'IN  
 NIM : 217120016  
 Pembimbing II : Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E, M.Ak.  
 Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan PDAM Giri Menang Mataram".

No	Tanggal Masuk Bimbingan	Tanggal Keluar Bimbingan	Materi Konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Tanda Tangan
1.	22 Juni 2021		BAB IV		Ah
2.	6 Juli 2021		BAB V		Ah
3.	7 Juli 2021	A00			Ah
4.					
5.					
6.					

Mataram, 2021

Mengetahui  
 Ketua Program Studi  
 Ilmu Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos.MM  
 NIDN. 0828108404

Pembimbing II

Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E, M.Ak.  
 NIDN.0807058301



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

*Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram*

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini **Rabu** Tanggal **14** Bulan **Juli** Tahun **2021** pukul **09.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CERES / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **M. SYAF'IN**  
 NIM : **217120016**  
 Jurusan : **Administrasi**  
 Program Studi : **Administrasi Bisnis**  
 Konsentrasi : **ENTREPRENEUR**  
 Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram**  
 Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Pelanggan (PDAM) Giri Menang Mataram"**.

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yang Diberikan
1	Dedy Iswanto, ST., MM. NIDN. 0818087901	PU	3,76
2	Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak NIDN. 0807058301	PP	3,76
3	Iwin Ardyawin, S.Sos., MA. NIDN. 0818059002	PN	3,6
<b>TOTAL</b>			

Jumlah IP : 11,12  
 Al IP : 3  
 Jumlah Penguji : 3

**3,71**

Mataram, 14 Juli 2021

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 Dedy Iswanto, ST., MM. NIDN. 0818087901	 Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak NIDN. 0807058301	 Iwin Ardyawin, S.Sos., MA. NIDN. 0818059002



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**  
*Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram*

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **M. SYAFTIN**  
 NIM : 217120016  
 Jurusan : Administrasi  
 Program Studi : Administrasi Bisnis  
 Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
 Judul Skripsi : *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Pelanggan (PDAM) Grl Menang Mataram"*.

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Metodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		25			

TOTAL BN 94 = 3,76  
 IP 5  
 TOTAL B

Mataram, 14 Juli 2021  
 Penguji Pendamping.

**Baiq Reinelda Tri Gunarni, S.E., M.Ak**  
 NIDN. 0807058301



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

*Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram*

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **M. SYAFTIN**  
 NIM : 217120016  
 Jurusan : Administrasi  
 Program Studi : Administrasi Bisnis  
 Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
 Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Pelanggan (PDAM) Giri Menang Mataram".

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Metodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		<b>25</b>			

TOTAL BN  
 IP

Mataram, 4 Juli 2021  
 Penguji Utama

**Dedy Iswanto, ST., MM.**  
 NIDN. 0818087901



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

*Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram*

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **M. SYAFFIN**  
 NIM : 217120016  
 Jurusan : Administrasi  
 Program Studi : Administrasi Bisnis  
 Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
 Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyaltis Dan Kepuasan Pelanggan (PDAM) Giri Menang Mataram".**

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Metodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		<b>25</b>		<b>90</b>	

TOTAL BN  
 IP ..... 90 = 3.6  
 TOTAL B 25

Mataram, 14 Juli 2021  
 Penguji Netral,

**Iwin Ardyawin S.Sos., MA.**  
 NIDN. 0818059002